

社会福祉法人ポプラ会 苦情対応マニュアル

マニュアルの目的

①苦情への迅速・適切な対応により、当該サービスに対する利用者の満足度を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者がサービスを適切に利用できるように支援する。

②苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った解決方法を執ることにより、円滑・円満な解決の促進や当事業所の信頼・適正性を確保する

苦情処理体制について

苦情受付時間等	月曜日から金曜日 8:30～17:30 電話番号 0276-77-2230 FAX 0276-77-2370
---------	---

苦情受付担当者	生活相談員
苦情受付担当者 職務	・利用者からの苦情受付 ・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録 ・受付けた苦情及びその改善状況の苦情処理委員会への報告

苦情解決責任者	施設管理者(施設長)
苦情解決責任者 職務	・苦情処理委員会の招集 ・利用者との話し合い ・受付けた苦情及びその改善状況、解決案の第三者委員会への報告

苦情処理委員会	委員長を施設長とし、委員をリーダー会議出席メンバーとする。
委員会の目的	利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために設置。
苦情処理委員会 職務	・苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取、助言 ・苦情受付担当者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取 ・処理苦情事案・改善状況等の集計・公表

第三者委員会	利用者家族代表・民生委員・評議員
委員会の目的	苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために設置。
苦情処理委員会 職務	・受付けた苦情内容の報告聴取、利用者への受付報告 ・苦情の改善状況、解決案への調整・助言 ・利用者と苦情解決責任者との話し合いにおける立会い・助言

苦情処理業務の流れ

(1)	利用者への周知・・・契約時に文書及び口頭で説明する。また、サービス事業所内にも掲示する。
(2)	苦情の受付・・・苦情受付担当者(以降、「担当者」)は、利用者等からの苦情を随時受付ける。なお、苦情処理委員会(以降、「委員会」)も直接苦情を受付けることができる。
(3)	苦情受付の記録・・・苦情を受付けた者は別紙「苦情受付書」に記録する。
(4)	苦情受付の報告・確認・・・担当者は、受付けた苦情を苦情処理委員に報告する。
(5)	苦情解決に向けた話し合い・・・担当者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、必要に応じて委員会の助言を求めることができる。
(6)	記録・報告・・・担当者は話し合いの経過や結果・改善事項等を別紙「苦情解決結果報告書」に記入し、申出人及び委員会に書面にて報告する。
(7)	解決結果の公表・・・利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質・信頼性向上を図るため、個人情報に関する者を除き、事業報告書等実績を掲載し、公表する。

【その他の相談・苦情窓口】※重要事項説明書に明記し説明する

群馬県健康福祉部介護高齢課 027-226-2574

館林市介護高齢課 0276-72-4111

群馬県国民健康保険団体連合会苦情処理相談窓口 027-290-1323

このマニュアルは平成16年6月1日より適用する。

このマニュアルは令和5年4月1日より適用する。